

Mennesker i svære livssituationer skal overvinde mindst tre forhindringer for at få hjælp. De skal 1) have erkendt, at de har brug for hjælp, 2) vide, hvor de kan finde hjælpen og 3) have overskuddet til at række ud. For at imødekomme dem, der ikke selv har taget alle tre skridt, arbejder nogle rådgivninger opsøgende over for deres målgrupper. Nedenfor har vi samlet fem råd til jer, som overvejer at blive mere opsøgende i jeres rådgivning.

- 1 Find den form for opsøgende indsats, som er mulig for jer.** De færreste rådgivninger har adgang til potentielle brugeres kontaktoplysninger, men derfor kan man alligevel godt være opsøgende. Holder man oplæg om rådgivningens emne på skoler og andre institutioner, kan man f.eks. følge op med tilbud om rådgivning til de tilhørere, som undervejs erkender, at de har behov for hjælp. Undersøg i jeres rådgivning, hvilke muligheder I har for at komme i kontakt med de brugere, som er stoppet foran første, anden eller tredje forhindring.
- 2 En reklame er ofte ikke nok.** Mange gange vil man først hæfte sig ved en oplysning, når man har behov for den, og på det tidspunkt har man måske ikke overskuddet til at række ud. Vil man være opsøgende i sin rådgivning, kan det derfor være en god idé at supplere den mere traditionelle markedsføring på f.eks. sociale medier med metoder, som gør, at man møder brugerne mere direkte én til én. På den måde kan man formidle, hvorfor rådgivningen er relevant for lige netop dén person, beskrive, hvad rådgivningen indebærer og måske skabe kontakt til eventuelle andre rådgivningstilbud, som I eller andre organisationer har.
- 3 Samarbejd internt i jeres egen organisation.** Nogle gange vil den opsøgende indsats føre til, at brugerne også kontakter jeres øvrige rådgivningstilbud. Derfor er det meget vigtigt, at alle afdelinger i jeres organisation kender hinandens tilbud, taler samme sprog og ved, hvad der er blevet lovet eller fortalt ved den første kontakt til brugeren. På den måde føler brugerne sig i trygge hænder. Måske kan det hjælpe at lave manuskripter, som de opsøgende rådgivere bruger og andre rådgivere kender, faste kriterier for henvisning til jeres resterende rådgivningstilbud eller lignende.
- 4 Hjælp brugerne ind i rådgivningen.** Mennesker, som ikke selv har overvundet de tre forhindringer, vil ofte have brug for lidt mere hjælp til at få sporet sig ind på deres udfordring og behov. Gør derfor ekstra meget ud af forventningsafstemning, behovsafdækning og motivation af brugeren. Overvej, hvordan I kan tage højde for dette særlige behov i jeres møde med brugerne.
- 5 Brug energi på at vedligeholde jeres samarbejdsrelationer.** Ofte vil den opsøgende indsats ske i samarbejde med en anden aktør - det kan måske være et socialcenter, en uddannelsesinstitution, et fitnesscenter eller andet. Her er det vigtigt, at man får skabt en klar ramme for samarbejdet og en tydelig arbejdsfordeling. Men husk også, at samarbejdet og den indledende forventningsafstemning hele tiden skal holdes ved lige, hvis ikke samarbejdet skal "sande til" med tiden eller bliver nedprioriteret.

## VIL I SPARRE MED ANDRE?

Hvis I er interesseret i at snakke mere med andre af RådgivningsDanmarks medlemmer, som har erfaring med opsøgende indsatser, er I velkomne til at kontakte RådgivningsDanmarks sekretariat. Så hjælper vi meget gerne med at finde én, som I kan sparre med.

